

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE SERVICIOS INCLUIDOS, SERVICIOS ADICIONALES Y PÓLIZAS/SEGUROS	Código: CIC-PSA-001
		Versión: 01
		Página: 1 de 5
		Fecha: 05/08/2026

FOX HOTELES S.A.S. – HOTEL SUMMER CARTAGENA

Última actualización: 05 de Julio de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

Razón Social: FOX HOTELES S.A.S.

NIT: 900.865.735-1

RNT: 40726

Nombre Comercial: Hotel Summer Cartagena

Página Web: www.hotelsummer.com.co

Correo Electrónico: reservas@hotelsummer.com.co

2. OBJETO Y ALCANCE

Esta Política informa de manera clara los servicios incluidos en la tarifa de alojamiento, los servicios opcionales que pueden generar cobros adicionales y el tratamiento de las pólizas o seguros relacionados con la operación de HOTEL SUMMER CARTAGENA. Aplica a todos los canales autorizados de comercialización.

3. REGLA DE INFORMACIÓN PREVIA

Antes de confirmar la reserva, EL HOTEL informará al consumidor la categoría de habitación, precio total, impuestos y cargos obligatorios, servicios incluidos, servicios opcionales, restricciones relevantes y condiciones especiales de la tarifa. Ningún servicio adicional será cobrado sin información y aceptación previa cuando corresponda.

4. SERVICIOS INCLUIDOS EN LA TARIFA

Los servicios incluidos dependen del plan o tarifa efectivamente contratada. La confirmación de reserva deberá identificar los servicios incluidos. Según la tarifa, podrán incluirse:

- Alojamiento en la categoría reservada.
- Uso de la habitación asignada y áreas habilitadas para huéspedes.
- Acceso a piscina durante el horario publicado, cuando esté habilitada.
- Conexión Wi-Fi en las áreas habilitadas.
- Servicio de recepción.
- Servicio de aseo de habitación dentro de los horarios establecidos.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE SERVICIOS INCLUIDOS, SERVICIOS ADICIONALES Y PÓLIZAS/SEGUROS	Código: CIC-PSA-001
		Versión: 01
		Página: 2 de 5
		Fecha: 05/08/2026

- Desayuno únicamente cuando la tarifa contratada lo incluya expresamente.
- Parquadero únicamente cuando aplique y sujeto a disponibilidad.

La existencia de un servicio dentro del establecimiento no significa que se encuentre incluido en todas las tarifas.

5. SERVICIOS ADICIONALES

Cuando se encuentren disponibles, podrán generar cobro independiente únicamente si su precio y condiciones han sido informados previamente y el huésped los solicita o acepta:

- Restaurante y bar.
- Minibar u otros consumos individualizados, cuando se ofrezcan.
- Lavandería, cuando se ofrezca.
- Decoraciones especiales.
- Transporte, tours o actividades, cuando se ofrezcan directamente o a través de terceros identificados.
- Early Check-In.
- Late Check-Out.
- Hospedaje de mascotas.
- Otros servicios complementarios efectivamente disponibles.

6. EARLY CHECK-IN

El Early Check-In está sujeto a disponibilidad real el día de llegada. No se garantiza ni se cobra anticipadamente antes de verificar dicha disponibilidad. Si se encuentra disponible y tiene costo, el valor será informado y aceptado antes de prestar el servicio.

7. LATE CHECK-OUT

El Late Check-Out está sujeto a disponibilidad operativa. La tarifa y el horario autorizado se informarán antes de confirmar el servicio. La permanencia posterior al horario autorizado podrá generar el cobro previamente informado que corresponda.

8. SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS

Cuando un servicio sea prestado por un tercero independiente, EL HOTEL informará claramente esa circunstancia y la identidad del proveedor cuando corresponda. Esta información no limitará las

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE SERVICIOS INCLUIDOS, SERVICIOS ADICIONALES Y PÓLIZAS/SEGUROS	Código: CIC-PSA-001
		Versión: 01
		Página: 3 de 5
		Fecha: 05/08/2026

responsabilidades legales que puedan corresponder a FOX HOTELES S.A.S. como proveedor o intermediario frente al consumidor.

9. PÓLIZA OBLIGATORIA DEL ESTABLECIMIENTO

En cumplimiento del artículo 32 de la Ley 2068 de 2020, FOX HOTELES S.A.S. deberá mantener una póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes y terceros durante la prestación del servicio de alojamiento turístico. Esta póliza corresponde a una obligación propia del prestador y no constituye, por sí misma, un cargo adicional al huésped.

10. SEGUROS OPCIONALES

No se presumirá la contratación de seguros adicionales por parte del huésped. Si en el futuro EL HOTEL o un tercero autorizado llegare a ofrecer un seguro opcional independiente, antes de su contratación deberán informarse de forma clara la aseguradora, naturaleza del producto, precio, vigencia, coberturas, exclusiones, procedimiento de reclamación y demás condiciones relevantes. Solo podrá cobrarse con aceptación expresa, inequívoca y verificable del consumidor.

La ausencia de aceptación expresa implica que no habrá cobro. Un seguro opcional no podrá presentarse como requisito obligatorio para acceder al hospedaje.

11. SUSPENSIÓN, MANTENIMIENTO O INDISPONIBILIDAD DE SERVICIOS

Cuando un servicio incluido o anunciado deba suspenderse temporalmente por mantenimiento, seguridad, calidad, condiciones climáticas, orden de autoridad, caso fortuito o fuerza mayor, EL HOTEL informará al consumidor tan pronto como sea razonablemente posible. Si la afectación recae sobre un servicio esencial o expresamente contratado, se aplicará la solución legal y contractual que corresponda.

12. PROMOCIONES Y PLANES ESPECIALES

Toda promoción deberá indicar vigencia, servicios incluidos, exclusiones, restricciones, disponibilidad y demás condiciones esenciales. Si se utiliza una expresión como “cupos limitados”, deberá informarse la cantidad disponible o utilizarse una redacción que permita al consumidor conocer de forma suficiente la disponibilidad real conforme a las reglas aplicables.

13. MATRIZ INFORMATIVA GENERAL

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE SERVICIOS INCLUIDOS, SERVICIOS ADICIONALES Y PÓLIZAS/SEGUROS	Código: CIC-PSA-001
		Versión: 01
		Página: 4 de 5
		Fecha: 05/08/2026

Servicio	Condición general
Alojamiento	Incluido según la reserva confirmada.
Piscina	Incluida para huéspedes en horarios establecidos, cuando esté habilitada.
Wi-Fi	Incluido en áreas habilitadas.
Recepción	Incluido.
Aseo de habitación	Incluido dentro de los horarios y condiciones operativas informadas.
Desayuno	Solo incluido cuando la tarifa contratada lo indique expresamente.
Parqueadero	Sujeto a disponibilidad cuando aplique.
Restaurante y bar	Cobro adicional según consumo.
Minibar	Cobro adicional cuando se ofrezca y exista consumo verificable.
Decoraciones	Cobro adicional previa solicitud y aceptación.
Transporte / tours	Cobro adicional cuando se ofrezcan; se informará si el prestador es un tercero.
Mascotas	Cobro adicional conforme a la Política de Mascotas.
Early Check-In	Sujeto a disponibilidad el día de llegada; cobro solo si se confirma.
Late Check-Out	Sujeto a disponibilidad; cobro previamente informado.
Póliza obligatoria del hotel	Obligación del prestador; no constituye cargo adicional al huésped.
Seguro opcional independiente	Solo si se ofrece expresamente y el huésped lo acepta de forma verificable.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------

	CENTRO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POLÍTICA DE SERVICIOS INCLUIDOS, SERVICIOS ADICIONALES Y PÓLIZAS/SEGUROS	Código: CIC-PSA-001
		Versión: 01
		Página: 5 de 5
		Fecha: 05/08/2026

14. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 1480 de 2011 y sus modificaciones.
- Ley 300 de 1996 y Ley 2068 de 2020, especialmente el artículo 32 de la Ley 2068 de 2020.
- Decreto 1074 de 2015.
- Código de Comercio y demás normas aplicables.

15. VIGENCIA

La presente Política rige desde su publicación y será revisada cuando existan cambios legales, operativos o comerciales. Toda modificación que afecte el contenido económico de una reserva aplicará únicamente hacia el futuro, salvo que sea más favorable al consumidor.

Elaboró: Coordinador de RRHH / SST	Validó: Gerente General	Aprobó: Gerente General
---------------------------------------	----------------------------	----------------------------